

## DAFTAR PUSTAKA

- Alsa, A. 2011. *Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Kombinasinya dalam Penelitian Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Astuti, M.D., dan Rosyid, H.F. 2005. Hubungan Antara Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dengan Kepuasan Konsumen Jama'ah Haji. *Naskah Publikasi*. Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Islam Indonesia
- Azwar, S. 2000. *Reliabilitas Dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Chimed-Ochir, O. 2012. Patient Satisfaction And Service Quality Perception At District Hospitals in Mongolia. *Ritsumeikan Journal of Asia Pacific Studies*. Vol 31. Hal. 14-24
- Cravens, D.W. 1996. *Pemasaran Strategis*. Jilid 1. Alih bahasa : Lina Salim. Jakarta : Erlangga. (Edisi keempat)
- Engel, J.F., Blackwell, R.D., dan Miniard, P.W. 1995. *Perilaku Konsumen: Jilid 2*. Alih bahasa : Budijanto. Jakarta : Binarupa Aksara. (Edisi keenam)
- Evantiasari, M. 2014. Hubungan Antara Persepsi Lingkungan Kerja Fisik Dengan Kelelahan Kerja. *Skripsi*. Semarang : Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata (tidak diterbitkan)
- Hadi, S. 1986. *Metodologi Research 2*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada
- \_\_\_\_\_. 1997. *Metodologi Research 1*. Yogyakarta : Andi Offset
- Haryanti, K., dan Hadi, S. 2000. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dan Nilai Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Psikodimensia*. Vol. 1. No. 1. Hal. 46-56

- Irawan., Wijaya, F., dan Sudjoni, M.N. 1997. ***Pemasaran Prinsip Dan Kasus***. Edisi 2. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta
- Irwanto, Elia, H., Hadisoepadmo, A., Priyani, M.J.R., Wismanto, Y.B., dan Fernandes, C. 2002. ***Psikologi Umum: Buku Panduan Mahasiswa***. Jakarta : PT. Prenhallindo
- Jacobis, R. 2013. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di Blu RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. ***Jurnal EMBA***. Vol. 1. No. 4. Hal. 619-629
- Kotler, P., dan Keller, K.L. 2009. ***Manajemen Pemasaran***. Edisi Ketiga Belas. Alih Bahasa : Bob Sabran. Jakarta : Erlangga
- Lovelock, C., Wirtz, J., dan Mussry, J. 2010. ***Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia : Jilid 2***. Alih bahasa : Dian Wulandari, Devri Barnadi Putera. Jakarta : Erlangga. (Edisi ketujuh)
- Lupiyoadi, R. 2001. ***Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik***. Jakarta : Salemba Empat
- Malik, S.U. 2012. Customer Satisfaction, Perceived Service Quality And Mediating Role Of Perceived Value. ***International Journal of Marketing Studies***. Vol. 4. No.1. Hal. 68-76
- Mowen, J.C., dan Minor, M. 2002. ***Perilaku Konsumen: Jilid 2***. Edisi 5. Alih bahasa : Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga
- Musanto, T. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV Sarana Media Advertising Surabaya. ***Jurnal Ekonomi Manajemen***. Vol. 6. No. 2. Hal. 123-136
- Normasari, S., Kumadji, S., dan Kusumawati., A. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. ***Jurnal Administrasi Bisnis***. Vol. 6. No. 2. Hal. 1-9
- Nurlinda, R.A. 2013. Pengaruh Customer Satisfaction Strategy Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen. ***Forum Ilmiah***. Vol. 10. No. 2. Hal. 172-181

- Ramez, W.S. 2012. Patient's Perception Of Health Care Quality, Satisfaction And Behavioral Intention: An Empirical Study In Bahrain. *International Journal of Bussiness and Social Science*. Vol 3. No. 18. Hal. 131-141
- Robbins, S.P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Edisi Kedelapan. Jilid 1. Alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaka dan Benyamin Molan. Jakarta : Prenhallindo
- Saidani, B., dan Arifin, S. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. Vol. 3. No. 1. Hal. 1-22
- Sugiarto, E. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka
- Sukandarrumidi. 2006. *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Sumarwan, U. 2011. *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor : Ghalia Indonesia. (Edisi kedua)
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : PT Remaja Rosdakarya
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta
- Tjiptono, F., dan Diana, A. 2000. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta
- Utama, A. 2003. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Jurnal OPSI*. Vol.1. No. 2. Hal. 96-110
- Utami, C.W. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Surabaya : Bayumedia
- Walgito, B. 2001. *Pengantar Psikologi Umum*. Edisi II. Yogyakarta: Penerbit Andi

\_\_\_\_\_. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Edisi III. Yogyakarta: Penerbit Andi

Wibowo, S.F., Sarih, I.P., dan Kresnamurti, A. 2014. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan Survei Pada Indomaret Palmerah. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. Vol. 5. No. 2. Hal. 304-324

Yesenia dan Siregar, E.H. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken Di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*. Vol. V. No. 3. Hal. 183-199

Zahra, S., dan Matulesy, A. 2012. Persepsi Terhadap Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Psikologi Indonesia*. Vol. 1. No. 2. Hal. 122-129

